

5. *Бороздина Л.В., Спиридонова И.А.* Возрастные изменения транс-спективы субъекта // Психологический журнал. 1998. 2–3. С.40–50, с.34–47.
6. *Головаха Е.И., Кроник А.А.* Психологическое время личности. Киев: Наукова Думка, 1984.
7. *Ковалев В.И.* Особенности личностной организации времени жизни// Гуманистические проблемы психологической теории. М.:Наука, 1995. С.179–185.
8. *Кублицкене Л.Ю.* Организация времени личностью как показатель ее активности // Гуманистические проблемы психологической теории. М.: Наука, 1995. С.185–191.
9. *Лебедева Е.В.* Особенности восприятия времени людьми пожилото и старческого возраста: автореф. ... дисс. канд. психол. наук. Екатеринбург: АМБ, 2004.
10. *Лупандин В.И., Сурнина О.Е.* Психофизика. Екатеринбург: Изд-во УрГУ, 1997.
11. *Nuttin J.* Future time perspective and motivation. Leuven.: Leuven University Press, 1985.

Лонес Е.Г.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ

Глубокие преобразования в экономических и политических отношениях в нашей стране неизбежно сопровождается многочисленными конфликтами. Социальное расслоение общества, безработица, межнациональные конфликты, беженцы, задержка выплаты зарплат, пенсий и пособий, конкуренция, распространение терроризма стали частью нашей жизни.

Особый интерес к изучению и управлению конфликтами проявляется в сфере управления организациями и организационным взаимодействием, когда значительные ресурсы тратятся на выяснение отношений между разными компаниями в борьбе за ресурсы. Не менее актуально и возникновение разных видов конфликтов внутри самой организации, что часто приводит к негативным последствиям – разрушению самой организации. Жизнь организации и отдельных ее членов невозможна без конфликтов, но проблема и возникающие противоречия заключается в том, как проживать

возникающие конфликты, как осуществлять их профилактику, посредством каких технологий конструктивно выходить из конфликтов, как сделать процесс управления человеческими ресурсами эффективным, как корректно использовать процедуры разрешения и урегулирования конфликтов. Практика сегодняшнего управления в России сталкивается со значительной распространенностью конфликтов разного рода. В отечественной психологии исследованиями конфликтов занимались Н.В. Гришина, А.Я. Анцупов, Н.И. Леонов, Б.И. Хасан.

Они выделяют пять групп причин возникновения конфликтов в организации. Первая группа причин проистекает из нарушения принципов строительства предприятия: – принципов департаментализации, разделения власти, диапазона контроля, делегирования и соответствия.

Вторая группа причин возможных конфликтов состоит в процедурной и технологической неопределенности в условиях инновации. Руководители часто склонны к большей неопределенности, следовательно, потенциальный рост неопределенности при инновациях больше психологически затронет линейных руководителей, чем рядовых сотрудников.

Третья группа причин – многоначалие. Не структурированность системы управления всегда ведет к высокой конфликтогенности. Но при определенных структурах управления, где многоначалие введено осознанно и поэтому в большей степени регламентировано, вред меньше, чем в традиционных организационных структурах.

Четвертая группа причин – у руководителя слишком много подчиненных, что может приводить к затруднениям функции контроля.

Пятая, но далеко не последняя группа причин – порочный круг в управлении, когда власть, ответственность, средства, функции нечетко или диспропорционально распределены между руководителями.

Анализ научно-исследовательской литературы позволяет говорить о том, что чаще всего в организации возникают межличностные конфликты. Межличностные конфликты рассматриваются как неизбежные явления в управлении социальными системами и являются неотъемлемой чертой жизни социума. Сущность межличностного конфликта в сфере управленческой деятельности трактуется как высшая стадия развития значимых для субъекта противоречий, крайнюю форму их выражения и разрешения, возникающих в процессе социального взаимодействия, в противодействии субъектов сопровождающимися негативными эмоциями и чувствами, пе-

реживаемыми по отношению друг к другу. Специфика межличностного конфликта в сфере управленческой деятельности это чаще всего конфликт позиций и ролей и отражение их в деятельности.

Г.В.Грызунова выделяет три блока противоречий в сфере управленческой деятельности, которые ведут к межличностным конфликтам.

Во-первых, это ситуация смены парадигмы управления, что отражается, с одной стороны, в противоречиях между субъективным миром личности и новыми условиями бытия: внутренняя неудовлетворенность, неприятие преобразований, состояние напряженности становится источником обострения взаимоотношений, с другой стороны, в противоречиях между субъектами различных политических ориентаций, нравственных ценностей, установок, занятых в сфере управленческой деятельности.

Во-вторых, эта ситуация, связанная со структурной перестройкой управленческой деятельности. Демократическая система управления требует инновационного подхода, риска, творчества, инициативы, но в условиях нестабильного общества, структурных перестроек, это опасно для личности, она вынуждена приспосабливаться. Ситуация требует риска, а инновационный фон для творческого восприятия и выработки самостоятельных и адекватных управленческих решений, проявления в полном объеме своих возможностей как субъектов социального взаимодействия ограничен.

В-третьих, это противоречия функционирования связанные с несоответствием между теми функциями управления, которыми сегодня приходится овладевать: состоянием руководящей деятельности, профессиональными навыками, которыми реально располагают кадры.

Данные противоречия позволяют сделать вывод, что кризисное состояние общества влияет на характер взаимоотношений людей, способствует возникновению определенных психологических состояний; фрустрации, напряженности, тревожности, ощущения безнадежности и связанные с ним формы поведения.

В связи с этим возникает необходимость применения недириективного подхода к психологическому сопровождению организации и персонала, целью которого предполагается изменение функции психолога-консультанта с оценки на конструирование, проектирование, оказание психологической поддержки и развитие способности личности строить собственный проект профессионального и личностного развития. Одной из

задач психологического сопровождения является внедрение технологий с целью урегулирования конфликтных взаимоотношений людей в работе с персоналом организации. Наиболее эффективные технологии по урегулированию конфликтов являются: игровые технологии, тренинговые технологии, коучинг с использованием символдрамы в форме индивидуальных занятий и в рамках организационного консультирования, технологии построения культуры социального доверия.

Игровые технологии подразумевают организацию и проведение ролевых и деловых игр. С игровых технологий можно смоделировать, развить и усовершенствовать практически все личные и профессиональные способы поведения – коммуникативные навыки, наблюдательность, способность разбираться в своих и чужих чувствах, а также творческие способности. Игровые технологии пробуждают у участников любопытство, готовность к риску, создают ситуацию испытания, позволяют делать открытия о себе и о других. Игровые технологии позволяют усилить мотивацию обучения. Они помогают изучить особенности индивидуального поведения членов группы, отследить игровую динамику, способствуют пониманию сложных межличностных взаимосвязей, развивают убеждения, навыки и способности.

Тренинговые технологии побуждают участников тренировать определенные психологические навыки, а именно дифференцированное восприятие, открытую коммуникацию, постановку требований, принятие решений, помощь другим, сотрудничество, поиск возможностей самопомощи, личную ответственность, самостоятельность.

Тренинги позволяют изменить жизненные установки участников, в ходе тренинговой работы преобразуется терпимость к мнениям и ценностным ориентациям других людей. Соответствующие инструкции в сочетании с соблюдением групповых норм разрешают моделирование сложных форм поведения.

Тренинги в группах способствуют проработке важнейших проблем, возникающих в системе человеческих отношений. Эти проблемы неизбежны в связи с различными потребностями и целями участников, в связи с различным восприятием действительности и стилем работы участников, в связи с необходимостью решать реальные и моделирующие задачи.

Коучинг с использованием символдрамы в форме индивидуальных занятий и в рамках организационного консультирования. Коучинг это це-

ленаправленный процесс, направленный на производительность и эффективность труда. Коучинг ориентирован на конкретное решение проблем и преодоление кризисов: напряженные отношения между сотрудниками, профилактика синдрома выгорания, развитие сотрудников и повышение квалификации, консультирование по карьерному росту, расширение компетентности в плане менеджмента и трудовых навыков. К компонентам эффективности коучинга относятся: изменение дисфункциональных моделей взаимодействия (стереотипов), психодинамическое понимание конфликтов делают возможным изменить собственные стили поведения. В коучинге работа проводится с когнитивными функциями и специальные мотивы – представление образов символдрамы позволяют реализовать процесс коучинга.

Технологии построения культуры социального доверия. Доверие выступает одним из основных факторов построения эффективных организационных взаимоотношений и позитивности настроя работников и является одним из компонентов культуры организации. Доверие – позитивное ожидание одного индивида по отношению к поведению другого. Доверие складывается постепенно, занимает длительное время, а утрачено может быть довольно легко. Поэтому атмосфера доверия обеспечивает возможность концентрации усилий работников на выполнение поставленных задач. Технологии построения культуры социального доверия, включающие доверие в межличностных отношениях внутри подразделения и по отношению к руководству основываются на ряде техник. Техники повышения социального доверия к руководителю: техники повышения доверия к компетентности; техники повышения доверия к намерениям; техники повышения доверия к интегрированности руководителя. Техники повышения социального доверия, связанные с работой: техники улучшения коммуникации, техника участия работников в принятии решений, техника развития обратной связи, информированности, техника развития доверия с помощью автономности работы. Техники влияния на повышение уровня социального доверия: техника повышения доверия через возможности карьерного продвижения, техника развития доверия посредством укрепления гарантий работы, техника развития доверия, предполагающая развитие системы вкладов сотрудников.

Техники, обеспечивающие доверие работников к организации оказывают влияние на вероятность возникновения напряженности и конфликтов.

Поэтому чем больше будет сделано руководством и сотрудниками на пути укрепления социального доверия, тем менее напряжены потенциальные конфликты.

Интерес к практике урегулирования и управления конфликтами развивается в различных направлениях науки и общественной жизни, и проблема заключается не в ликвидации конфликтов, а в поиске способов бескризисного существования в конфликтных ситуациях.

Таким образом, способы урегулирования конфликтов влияют на когнитивный уровень изменений личности, эмоциональный и поведенческий, а это в свою очередь оказывает влияние на изменение культуры организации, как одной из составляющей организационной психологии.

Павлова А.М.

ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЛИЧНОСТНОГО ПОТЕНЦИАЛА СУБЪЕКТА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ

В условиях нарастающей конкуренции и интенсивных технологических преобразований существует социально и экономически обусловленная потребность в прогнозировании успешности деятельности субъекта труда, его способности к инновационным преобразованиям. В качестве средства определения предвидимых тенденций развития личности специалиста нами обосновывается возможность оценки его профессионально-личностного потенциала.

В психологии накоплены многочисленные данные, показывающие многомерность, разнопорядковость потенциального психического, которое выступает таковым по отношению к действительному, актуальному. Разные стороны потенциального психического получили свое закрепление в понятиях задатков, природных предпосылок, «зоны ближайшего развития», психологической готовности, психологических резервов и ресурсов, эффектов микроразвития и др. В содержании этих понятий отражены важные характеристики взаимосвязи потенциального и актуального: потенциальное не есть нечто скрытое, никак не обнаруживающее себя; оно проявляется, но лишь эпизодически, в нестойких и изменчивых формах.

Под потенциальным в самом общем виде понимаются такие свойства, возможности личности, которые могут осуществиться и стать реально-